

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
PERUSAHAAN TRANSPORTASI GOJEK**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:
NAILA ARFIANI
B 100150350

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI GOJEK”**

Yang ditulis dan disusun oleh:

NAILA ARFIANI

B 100 150 350

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 05 Agustus 2019

Pembimbing



Dra. Chuzaimah, M.M

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura 57102 Telp (0271) 717417 Eks. 211 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NAILA ARFIANI**

NIRM/NIM : **B 100150350**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
PERUSAHAAN TRANSPORTASI GOJEK**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan- ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 05 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

Naila Arfiani

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”
(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Ingatlah, balas dendam yang terbaik adalah hanya dengan memperbaiki diri sendiri menjadi lebih baik dari sebelumnya.”
Ali bin Abi Thalib

“Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis”

”Jangan biarkan hari kemarin merenggut banyak hal hari ini”
Will Rogers

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Rasulullah Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Kedua orang tua tercinta, Ibu Ira Ariani dan Abah Khanasir yang bekerja keras untuk membiayai, menyemangati dan selalu mengiringi langkahku dengan doa yang tiada henti, arahan dan dukungan menjadi bekal yang diucapkan..
4. Ketiga adik tercinta, Aisyah, Syarief Muhammad Rojab dan Muhammad Rafie. Munika Nur Tridayanti serta nenek Nur Aini atas segala dukungan, semangat dan do'a yang tiada hentinya.
5. Sahabat-sahabatku yang selalu membantu saya dalam mengerjakan skripsi dan dalam hal lain. Serta selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan transportasi gojek. Jenis penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung dan diperoleh dari kuesioner yang dibagikan terkait dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Kuesioner atau angket yang diisi langsung oleh responden serta berkunjung minimal 1 bulan. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode Non Probability Sampling dengan teknik Purposive Sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan transportasi gojek. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji-t, uji F dan uji determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze service quality and customer satisfaction with consumer loyalty in the gojek transportation company. This type of research is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers that can be calculated and obtained from questionnaires that are distributed related to the subject matter in this study. The data source used in this study is primary data. Questionnaires or questionnaires that are filled directly by the respondent and visit at least 1 month. Samples taken were 100 respondents. This study uses the Non Probablility Sampling method with Purposive Sampling techniques. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis using variable service quality and customer satisfaction on consumer loyalty in motorcycle transportation companies. The analysis used includes validity and reliability tests, classic assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F test and determination test (R²). The results of this study indicate that service quality has a significant effect on consumer loyalty, and customer satisfaction has a significant effect on consumer loyalty.

Keywords: *Service quality, Consumer satisfaction, Consumer loyalty.*

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur tiada henti senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidaya-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek.” Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, untuk semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, kekuatan, kesabaran, kemudahan dan segala nikmat-Nya yang tak pernah henti senantiasa dilimpahkan kepada hamba-Nya.
2. Bapak Profesor Dr. H. Sofyan Anif M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. H. Syamsudin, SE, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Chuzaimah, Dra,. M.M. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arah dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si selaku pembimbing akademis yang telah memberikan dorongannya dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
8. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Kedua orang tua ku tercinta, Ibu Ira Ariani dan Abah Khanasir yang bekerja keras untuk membiayai, menyemangati dan selalu mengiringi langkahku dengan doa yang tiada henti, arahan dan dukungan menjadi bekal yang diucapkan.
10. Ketiga adik ku tercinta, Aisyah, Syarief Muhammad Rojab dan Muhammad Rafie . Serta keluarga besar CS atas segala dukungan, semangat dan do'a yang tiada hentinya.
11. Teman-teman program studi Manajemen angkatan '15 yang banyak memberikan saran dan motivasi, terima kasih atas dukungannya selama ini. Dan kebersamaan yang telah digapai selama 4 tahun ini semoga menjadi kenangan terindah yang tidak terlupakan

12. Sahabat dan teman seperjuangan Galih, Sekar, Vella, Verin, dan Vita yang selalu memberikan semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini Serta selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan ikhlas membantu penulis hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Amiin yaa Robbal alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 05 Agustus 2019
Penulis,

Naila Arfiani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan.....	10

2. Kepuasan Konsumen	13
3. Loyalitas Konsumen	16
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Penelitian	21
D. Hipotesis dan Hubungan antar Variabel	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Data dan Sumber Data	27
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Variabel-Variabel Penelitian.....	29
F. Uji Instrumen Penelitian	32
G. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	39
A. Karakteristik Responden	39
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
C. Analisis Data	45
1. Uji Asumsi Klasik	45
2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3. Hasil Uji F	47
4. Hasil Uji t.....	48
5. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	49
D. Pembahasan	49

BAB V	PENUTUP	51
	A. Kesimpulan	51
	B. Keterbatasan Penelitian	51
	C. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori Jasa Transportasi Online.....	3
Tabel 1.2 Pengguna Transportasi Online 2017	4
Tabel 4.1 Karakteristik Usia	39
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Pendapatan Perbulan	41
Tabel 4.5 Karakteristik Berapa Kali Menggunakan.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas konsumen	4
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.13 Hasil Regresi Berganda.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji F test	47
Tabel 4.15 Hasil Uji t test	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Penelitian	21
--	----

DAFTAR LAMPIRAN